

九、服务承诺

(格式自拟)

服务承诺书



致：卫辉市人民医院

根据贵院医疗设备维保托管服务项目采购需求及《考核细则》全部条款，我方（以下简称“乙方”）郑重作出以下服务承诺。本承诺书与维保合同具有同等法律效力，违反承诺书条款的，对应违规扣款金额双倍执行。

一、服务质量总体承诺

1. 开机率承诺：我方承诺维保范围内常规医疗设备年均开机率 $\geq 95\%$ ，急救、生命支持类设备全年开机率 100%，大型影像设备年度故障停机总时长不超过 18 天（计划性保养停机不计入）。未达到上述标准的，严格按考核细则执行扣款与处罚。

2. 维修完成率承诺：我方承诺 24 小时故障修复完成率 $\geq 85\%$ ，72 小时故障修复完成率 $\geq 98\%$ 。每低于标准 1 个百分点，按考核细则扣款。

3. 设备保养承诺：我方承诺全院设备保养完成率 100%。大型影像设备每季度至少 1 次三级深度保养，严格遵循原厂保养手册；急救、生命支持类设备每季度至少 1 次保养；常规护理设备每半年至少 1 次保养。

4. 服务标准承诺：我方承诺全部服务符合国家及行业相关质量标准要求，满足贵院采购需求及考核细则全部条款。

二、响应时效承诺

1. 到场时效承诺：

急救、术中生命支持类设备故障：报修 10 分钟内工程师抵达现场，普通医疗设备故障：报修后 10 分钟内工程师抵达现场

- 超时到场严格按考核细则执行扣款

2. 值班制度承诺：我方承诺执行 7×24 小时全年值班制度，每日 8:00 前将当日值班人员、24 小时联系电话报送设备管理工作群。节假日及非工作时间提供紧急维修服务。

3. 备件供货时效承诺：

- 常规备件 8 小时内送达院内
- 外采备件（无不可抗力情况下）3 个工作日内到位
- 急救设备紧急备件 4 小时内送达

4. 备用机调配承诺：急救、生命支持类设备故障无法短期修复的，我方承诺 2 小时内免费提供同规格备用设备；普通设备 48 小时内提供备用机。

5. 信息化系统故障修复承诺：系统故障 2 小时内到场修复，每超 1 小时追加扣款 500 元。

三、人员配置与资质承诺

1. 人员配置承诺：我方承诺固定派驻维保工程师 4-5 名（含现场负责人 1 名）、专职服务助理 1 名，人员稳定在岗，严格执行考勤打卡制度。

2. 人员资质承诺：

- 全体驻场工程师提供毕业证、3 年及以上医疗设备维保从业证明、近 3 个月连续社保证明

- 团队配备有效特种设备安全管理证（A 证）、压力容器作业证（R1 证），所有证书在有效期内

- 新替换人员须经医学装备科资质核验通过后方可上岗

3. 人员更换承诺：更换工程师、服务助理须提前 3 个工作日提交书面申请，待替换人员资质核验合格后方可到岗，严禁私自更换人员。

四、原厂配件与备件保障承诺

1. 原厂配件承诺：CT、MRI、DR、超声等大型设备更换核心配件，必须使用原厂配件，同步提供原厂合格证及相关证明材料。市场无全新原厂配件时，提前提交书面替代方案，经医学装备科书面审批后方可使用。

2. 配件质量承诺：更换配件全部为全新合格配件，具备医疗器械注册证的配件提供对应注册证。配件质量符合国家、行业及原厂出厂标准。不存在抵押、权属纠纷，不侵犯第三方知识产权。

3. 备件仓库承诺：我方承诺在院内指定区域设立标准化备用设备仓库，公司自有独立固定备件仓库面积不低于 1000 m²，分区标识清晰。常规故障备件 8 小时内送达院内。

4. 全包服务承诺：合同期内故障诊断、人工维修不限次数，原厂配件更换

无数量限制，全部包含在项目总报价内。超声探头、线圈、液氮、血氧指套、各类导联线等全部易损件严格按原厂说明书定期更换，全部费用由我方承担。

五、信息化管理系统承诺

1. 系统部署承诺：我方提供具备真实有效软件著作权的医疗设备全生命周期信息化管理系统，部署于贵院院内服务器，系统及全部业务数据所有权归贵院。

2. 功能完整承诺：系统完整实现资产台账、报修派工、移动端操作、RFID盘点、保养计量预警、大数据驾驶舱、报表导出、效益分析、不良事件上报全流程功能。

3. 系统对接承诺：免费对接贵院现有资产管理系统，现有院内系统升级导致接口失效，我方免费适配开发，不收取额外费用。

4. 数据安全承诺：我方签署数据保密承诺书，严禁私自拷贝、外泄院内设备及诊疗数据。合同到期完整移交系统源码、全套数据库文档及运维档案。

六、计量检测与质控承诺

1. 计量检测承诺：我方严格执行《计量法》《特种设备安全法》及属地市场监管部门规定，编制年度计量器具校验计划，按时完成全院所有计量器具的周期检定、校准全套工作。

2. 费用承担承诺：2026年度全院计量器具产生的检定、校准、检测所有费用，以及计量器具检定/校准有效期届满日落在本维保服务期限内所发生的全部配套费用，统一由我方全额承担。服务周期内对同一计量器具开展检定、校准、复测的次数不作任何限制，我方不另行收取任何费用。

3. 质控检测承诺：我方自行配备全套医疗设备质量检测工具，承担全部质控检测费用。定期完成急救、生命支持类等强制质控设备检测，出具官方认可质控报告，建立完整质控台账。

4. 放射设备复测承诺：放射设备更换球管、探测器等核心部件后，我方自费委托第三方复测，出具合格报告后方可投入临床使用。

七、档案管理与迎检承诺

1. 档案管理承诺：纸质、电子档案分类归档，完整留存维修、保养、质控、资产盘点全部资料，随时配合贵院查阅调取。合同到期完整移交全部档案。

3. 月度/季度报告承诺: 每月向贵院提交设备运维分析报告, 每季度提交故障专项分析报告。

1. 年度培训承诺: 全年组织不少于12场设备运维培训, 其中全院级培训不少于2场, 单科室专项培训不少于10场。培训包含设备标准操作、日常保养、简易故障处置、电气安全。所有培训留存签到、课件、考核试卷、评价记录。

3. 应急预案承诺: 每 6 个月更新应急维修预案、设备分级运维方案, 提交医学装备科备案。

我方承诺持续持有主流影像、超声、生命支持类设备原厂售后服务授权或正式技术合作协议（不限于 GE、飞利浦、西门子，含联影、东软等国产品牌），授权文件在有效期内，到期前 15 日完成续期。

1. 本承诺书自双方签字（盖章）之日起生效，与维保合同具有同等法律效力。

3. 我方确认已充分阅读并理解采购需求及考核细则全部条款,愿严格履行以上各项承诺,为贵院提供优质、高效、可靠的医疗设备维保托管服务。如有违反,愿意承担相应的法律责任。

法定代表人: _____ (电子签章)、

2026年9月16日